

**Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde Zuid-Limburg,
locatie Maastricht UMC+**

Verslag patiënt tevredenheidsmeting 2019

Patiënttevredenheidsonderzoek 2019 CBT Maastricht UMC+

Inleiding

In de maanden november en december 2019 is door het CBT MUMC+ enquêtes uitgedeeld onder patiënten in het kader van een tevredenheidsonderzoek. Van 51 patiënten is respons ontvangen. Het CBT heeft patiënten de mogelijkheid geboden de vragenlijst digitaal in te vullen via het nieuw ontwikkelde patiënten portaal van het CBT (cbt-mumc.digitalepoli.nl).

De volgende onderdelen van het proces zijn gemeten:

1. Voorafgaand aan het bezoek
2. Ontvangst op de afdeling
3. Verblijf op de afdeling
4. Bejegening en behandeling door de tandarts
5. Bejegening en behandeling door de mondhygiëniste
6. Informatievoorziening
7. Behandeling
8. Algemene zaken
9. Rapportcijfer

De meting werd uitgevoerd middels het kunnen aankruisen van een score van 1 tot 4. Hierbij werd de volgende beleving gescoord:

1. Niet tevreden
2. Een beetje tevreden
3. Grotendeels tevreden
4. Helemaal tevreden
5. Niet van toepassing

Bij enkele vragen was de score anders (ja of nee, en een score van 1 – 10 bij het rapportcijfer).

Resultaten

De vragenlijst werd door 33 mannen (65%) en door 18 vrouwen (35%) ingevuld, 76% met een leeftijd van 60 jaar en ouder. Van de respondenten was 45 % bekend met hoofd hals kanker en 21% van de personen heeft een prothese of implantaat.

De resultaten zijn weergegeven in de grafieken, zie de bijlage voor de grafieken.

Merendeel van de scores was hoger dan 80% tevredenheid. In de verdere rapportage krijgen de resultaten die duidelijk lager scoorden dan 65% extra aandacht.

Scores van de verschillende onderdelen

Voorafgaand aan het bezoek

De vriendelijkheid aan de telefoon en bij ontvangst scoorden het hoogst. Lagere scores waren bij dit onderdeel: snel terecht voor het eerste consult en snel terecht voor behandeling.

Verder werd er voldoende rekening gehouden met persoonlijke wensen en werden eventuele problemen rond behandeling volgens de patiënten goed opgelost.

Ontvangst op de afdeling

Ook hier waren de respondenten zeer tevreden over het vriendelijke wijze waarop zij ontvangen werden. Alle andere scores o.a. privacy tijdens ontvangst waren hoog, >75% tevredenheid van de respondenten. Wat betreft wachten, 95.8% van de respondenten hoefde niet langer dan 30 minuten te wachten in de wachtkamer. Als men al langer moest wachten werd men daarover in 1/4 van de gevallen niet geïnformeerd.

Verblijf op de afdeling

De tevredenheid over de onderdelen van het verblijf op de afdeling, zoals behandelstoel, apparatuur, hygiëne, waren hoog. De sfeer werd ook positief gewaardeerd. De privacy op de afdeling scoorde t.o.v. de privacy bij ontvangst iets lager. Van de patiënten geeft 2/3 bij muziek n.v.t. aan.

Bejegening en behandeling door de tandarts

Patiënten waren zeer tevreden over bejegening en invoelbaarheid van de tandarts, hetgeen zich onder andere uitte door het voldoende tijd nemen en de invoelendheid. Vijf respondenten gaven aan dat de tandarts alleen interesse had voor het gebit. De vraag is of deze lagere score mogelijk veroorzaakt werd door de formulering van de vraag. De tandarts werd als bekwaam beoordeeld door de respondenten.

Bejegening en behandeling door de mondhygiëniste

Van de 51 respondenten heeft 50% de vragen met betrekking tot de behandeling door mondhygiëniste ingevuld. De respondenten die dit ingevuld hebben, waren zeer tevreden over de mondhygiëniste. De genomen tijd, de invoelbaarheid, persoonlijke aandacht en uitleg scoorden hoog. Ook over de inspanning die de mondhygiëniste deed om de pijn te minimaliseren waren patiënten zeer tevreden.

Informatievoorziening

De informatievoorziening over verzorging van het gebit, over behandelmogelijkheden, over de behandeling zelf en de gevolgen scoorden goed.

Het merendeel van de respondenten heeft bij onderstaande onderdelen niet van toepassing gescoord:

- informatie over terugkeer naar huispraktijk
- informatie over kosten en vergoedingen
- informatie over wijze van betalen.

De respondenten die wel gereageerd hebben geven deze met name informatie over kosten en vergoedingen een lagere beoordeling.

Behandeling

Patiënten waren tevreden over meebeslissen, vakkundigheid, hygiëne, het verloop, resultaat en nazorg. Slechts 1-2 respondenten scoorden niet tevreden of beetje tevreden.

Bij administratie van gegevens en het omgaan met begeleider scoorden veel respondenten niet van toepassing.

Uit de resultaten t.a.v. omgang met kinderen en gehandicapten was af te leiden dat deze items niet relevant waren voor het merendeel van de respondenten, slechts 2 respondenten hadden deze vraag beantwoord.

Algemene zaken

Het ziekenhuis bleek zowel telefonisch als fysiek (openbaar vervoer of eigen vervoer) goed bereikbaar. Toegankelijkheid voor rolstoelen werd als goed gescoord.

Rapportcijfer

Respondenten hebben een rapportcijfer kunnen aangeven voor drie onderwerpen. De score hiervan was als volgt:

- Bejegening: 93.8% scoorde een '8' of hoger, 34.6% van het totaal scoorde een '10'
- Organisatie van de afdeling: 93.6% scoorde een '8' of hoger, 29.7% scoort een '10'
- Wijze waarop u tandheelkundig bent behandeld: 91.3% scoorde een '8' of hoger, 41.3% scoort hierbij een '10'!

Als laatste konden de patiënten aangeven in hoeverre zij de afdeling zouden aanbevelen aan familie en vrienden. 45 van de 51 beantwoordde deze vraag. Van hen gaf 93.3% aan dit te zullen doen.

Slechts 3 respondenten gaf aan dit niet te zullen doen.

Samenvatting

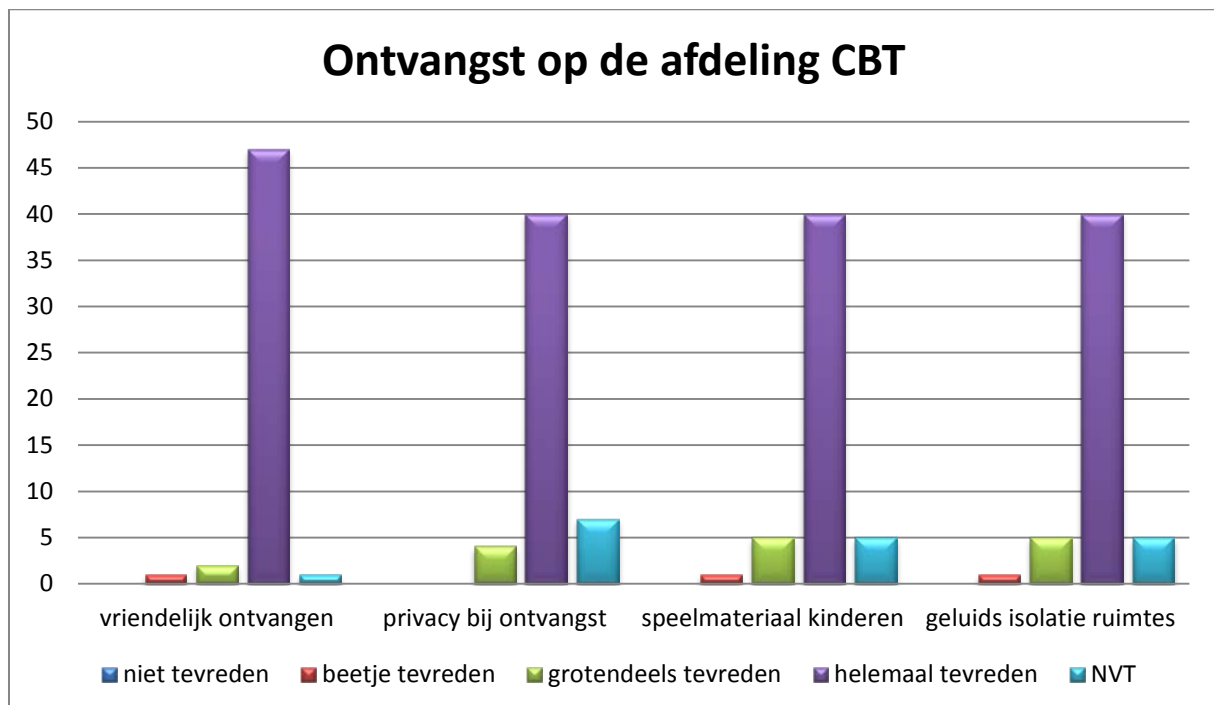
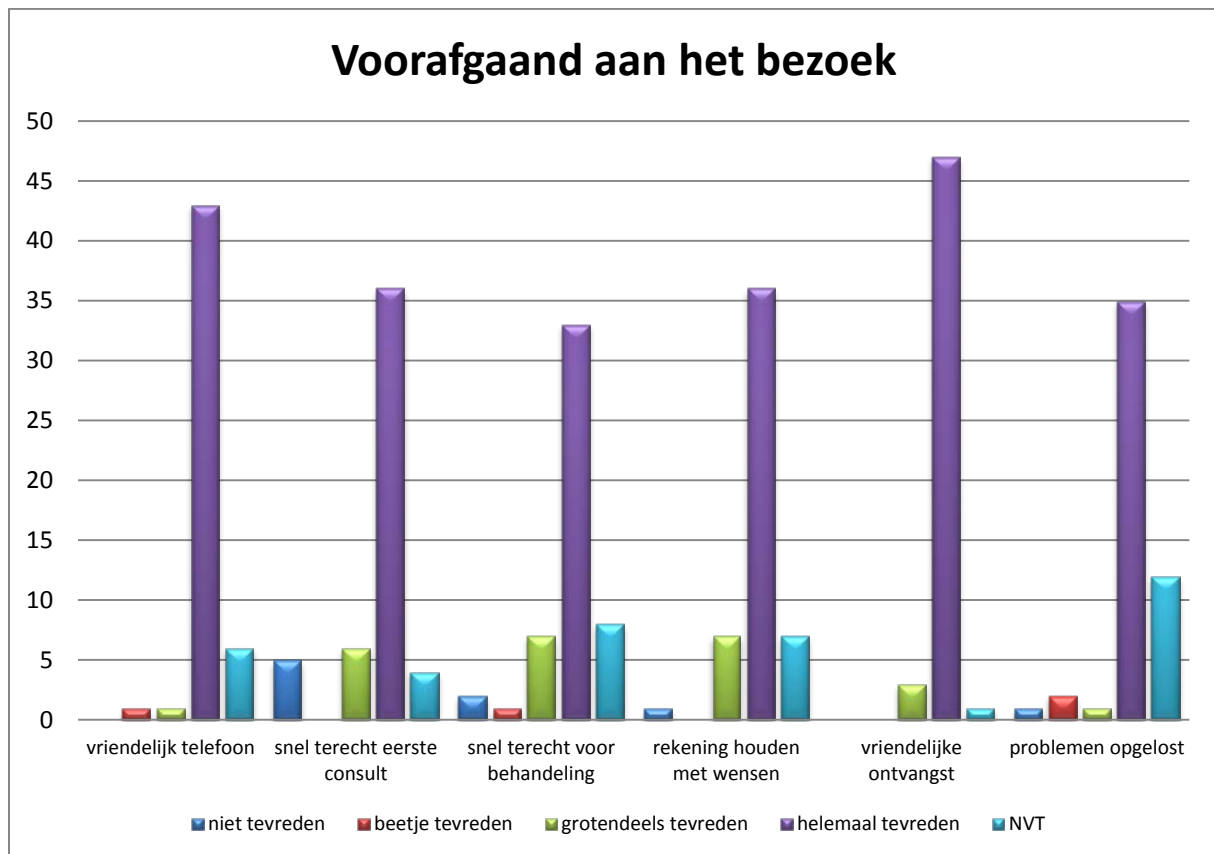
Samengevat kan gesteld worden dat dit onderzoek grote tevredenheid aantoonde op de bevroagde onderwerpen. Een beperkt aantal onderwerpen scoorde een fractie lager. Hier kan gekeken worden welke eventuele verbeteringen nog aan te brengen zijn. Aangezien de score ruim voldoende is verdienen deze verbeteringen geen hoge prioriteit.

Door de digitale poli is het mogelijk om via een nieuwsmodule de vraag uit te zetten t.a.v. verbeterideeën van de polikliniek van het CBT, dit kan ook informatie geven om de zorg verder te verbeteren.

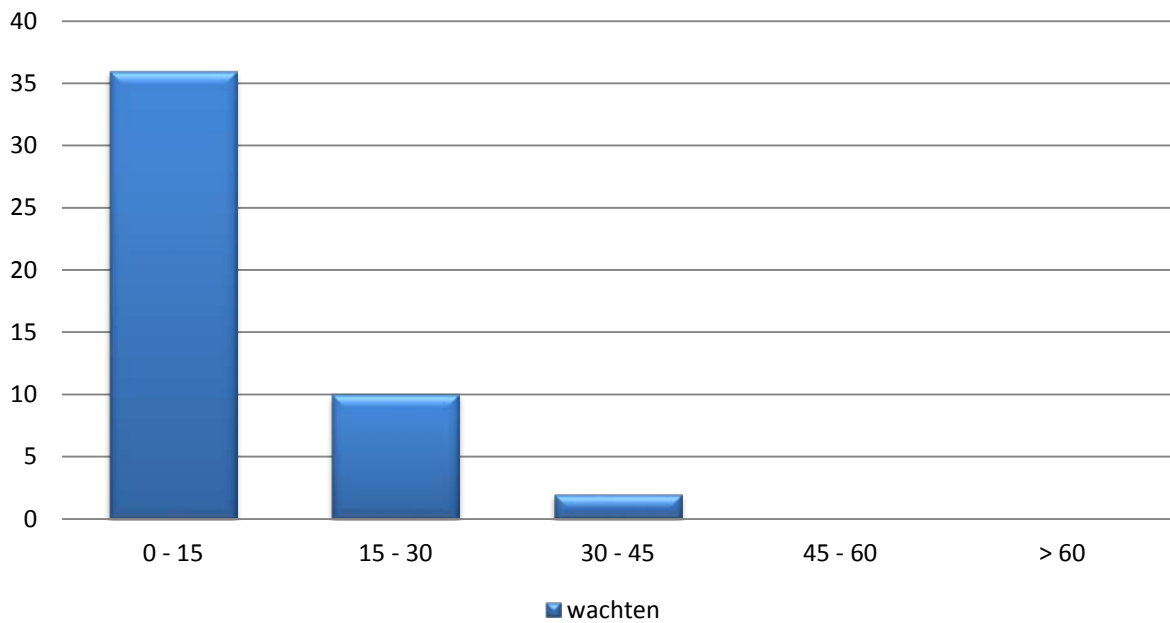
Binnen het Maastricht UMC+ wordt nu continu patiëntervaringen gemeten, mogelijk kan de vragenlijst van de polikliniek, die vanuit NFU verband wordt gebruikt, nog input opleveren voor de vragenlijst via de digitale poli.

Bijlage: grafieken van de verschillende onderdelen

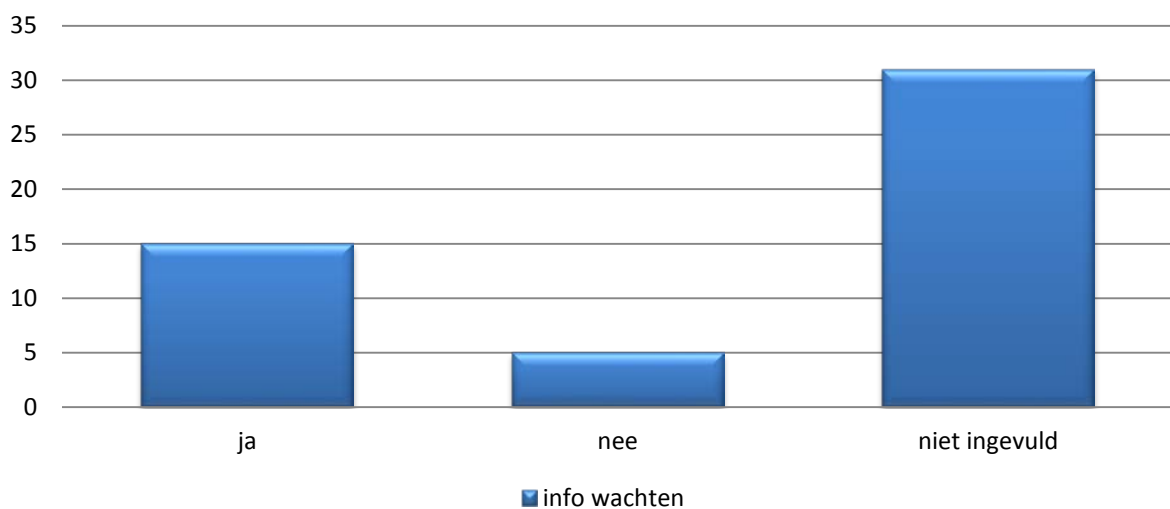
Bijlage resultaten in grafieken



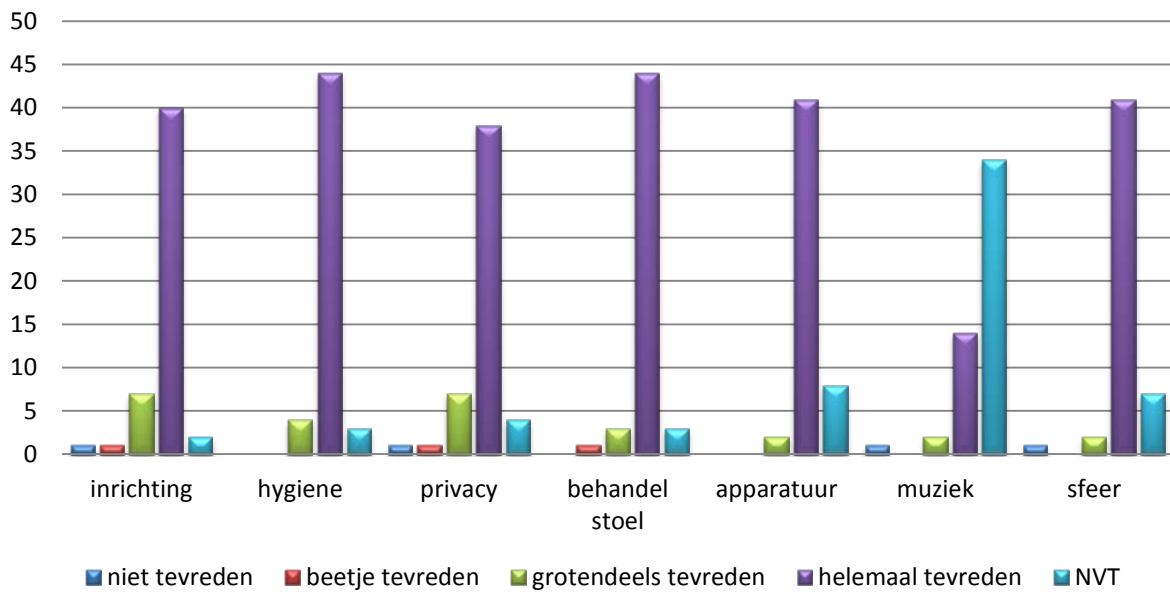
Ontvangst op de afdeling CBT, wachten



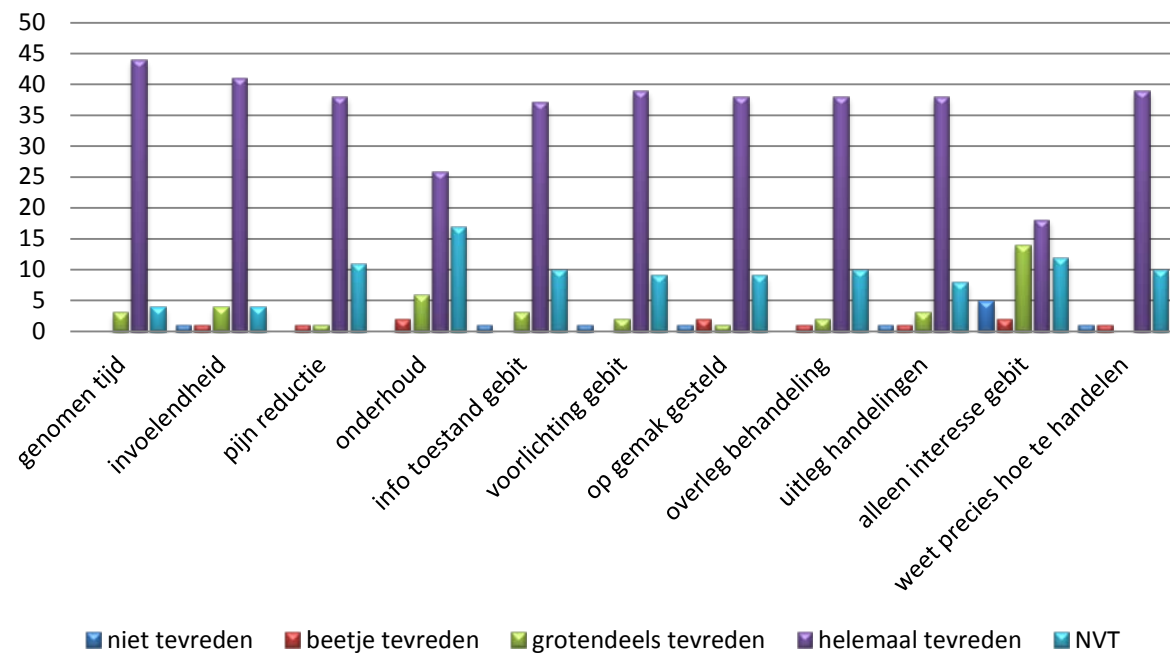
Ontvangst op de afdeling CBT info wachten



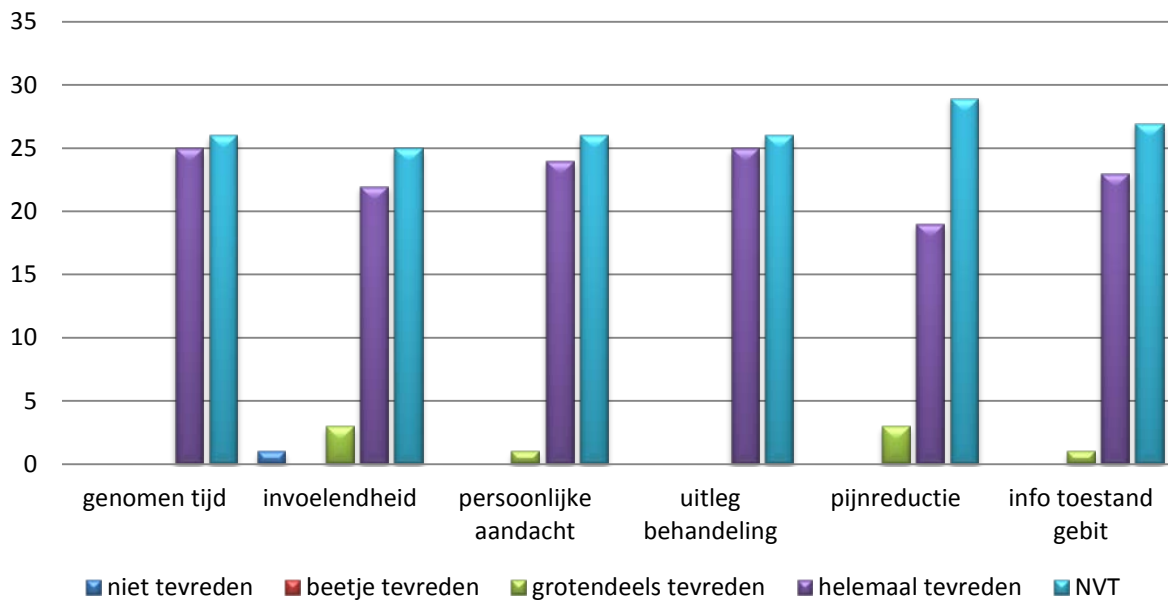
Verblijf op de afdeling CBT



Bejegening en behandeling door de tandarts



Bejegening en behandeling door de mondhygiëniste



Informatievoorziening

